

금융소비자 피해 사전예방... 은행·증권 ‘실적주의’ 정조준

금감원, 소비자보호 성과 점검
은행 현장검사 통해 KPI 개선 압박
펀드 가입서류 17→10종 통폐합
AI ‘ASAP’로 보이스피싱 피해 줄여

금융감독원이 지난 1년간 금융소비자 보호를 감독업무의 최우선 가치로 두고 추진한 성과를 공개했다. 금융상품 판매 이후 발생한 피해를 구제하는 데 그치지 않고 상품의 설계·판매 단계부터 위험을 차단하는 ‘사전예방적 감독’으로 패러다임을 전환하고, 인공지능(AI)을 활용한 금융범죄·디지털 위험 대응에도 나섰다.

다만 대규모 펀드 가입 절차 간소화와 민생금융범죄 차단 등에서는 가시적 성과를 거뒀으나, 여전히 금융 현장에는 소비자 이익보다 핵심성과지표(KPI)를 우선하는 ‘단기실적주의’가 잔존하고 있다고 진단하며 자본시장의 쇄신을 예고했다.

금감원은 17일 서울 여의도 본원에서 일반 금융소비자와 금융업계·유관기관, 외부 전문가 등 250여명이 참석한 가운데 ‘금융소비자보호 성과 대국민 보고대회’를 개최했다. 이번 행사는 지난해 9월 금융소비자보호 실천 결의 이후 추진해 온 ‘금융소비자보호 개선 로드맵’의 성과를 국민에게 보고하고, 금융소비자와 전문가들의 현장 의견을 바탕으로 향후 보완과 제를 논의하기 위해 마련됐다.

◆ “여전한 단기실적주의”... 은행·증권 사 낚은 관행 지적

이찬진 금융감독원장은 이날 모두발언



이찬진 금융감독원장

/뉴시스

을 통해 “민원·분쟁이 계속 증가하고, 시장에는 단기실적 중심의 영업 관행이 지속되는 등 아직은 소비자보호가 금융회사의 업무와 경영문화에 충분히 내재화되지 못했다”며 “소비자가 금융 현장에서 체감하는 변화가 진정한 성과”라고 강조했다.

특히 자본시장과 연계된 은행과 증권업계의 낡은 관행이 도마 위에 올랐다. 금감원은 은행권 상장지수펀드(ETF) 신탁과 관련해 전체 거래의 94.6%가 6개월 내 매도되는 단기 거래임에도 단기 매매에 불리한 선취수수료 부과 비중이 91.7%에 달하는 ‘수수료 미스매칭’ 실태를 지적했다. 이에 따라 주요 은행에 대한 현장검사를 통해 성과평가체계(KPI) 개선을 직접적으로 압박할 계획이다.

자본시장 변동성 확대 국면에서 증권업계를 향한 핀셋 규제도 꺼내 들었다. 미성

년자에 대한 레버리지 상품 권유 및 미수 거래를 원천 제한하고, 고령 투자자에 대한 추가 확인서 징구 절차를 신설하기로 했다. 더불어 증권사의 산정 기준이 불명확한 대출금리와 예탁금 이용료, 반대매매 고지 절차 등 민감한 수익원과 직결된 영업 관행을 손질한다는 방침이다.

이날 박상혁 더불어민주당 의원(경무위 간사)은 축사를 통해 “금융상품이 갈수록 복잡해지고, 비대면 판매 확대로 소비자 위험도 다양해지고 있다”며 “소비자에 대한 정보제공 강화와 피해발생 시 신속·공정한 구제, 서민 취약계층의 금융접근성 제고가 함께 이뤄져야 한다”고 말했다.

이어 서일준 국민의힘 의원(경무위 간사)은 “국민의 일상과 재산에 직접적인 영향을 미치는 만큼 금융소비자보호는 곧 국민의 삶과 신뢰를 지키는 일”이라며 “소

비자 피해를 구제하는 것도 중요하지만, 피해가 발생하기 전에 위험 요인을 발견하고 예방하는 사전예방 중심의 금융감독 체계가 무엇보다 중요하다”고 강조했다.

◆ 조직·상품·피해구제 전방위 개선... 소비자보호 체계 강화

금감원은 이날 소비자 중심의 조직개편과 상품 생애주기별 사전예방 감독체계 구축, 민생금융범죄 대응, 서민·취약계층 지원, 디지털 감독 인프라 확충 등을 지난 1년간의 주요 성과로 제시했다.

우선 감독·검사·분쟁조정을 유기적으로 연계하는 조직개편을 통해 소비자보호를 임직원의 핵심 감독과제로 전환했다. 금융소비자보호자문위원회와 소비자위험대응협의회를 운영해 소비자 중심의 거버넌스를 구축하고, 분쟁조정위원회 개최를 정례화하는 한편 전담부서 신설과 인력 확대 등 피해구제 기반도 확충했다.

실제로 지난해 7월부터 올해 8월까지 민원·분쟁 과정에서 확인된 문제 가운데 총 94건을 제도개선 등으로 연계했다. 대표적으로 티몬·위메프 사태와 관련해 할부로 결제한 뒤 서비스를 이용하지 못한 소비자의 청약철회권을 인정하고, 같은 유형의 피해 1만1696건에 대해 총 132억 2000만원 규모의 처리기준을 제시했다.

상품 생애주기별 예방망도 구축했다. 금감원은 펀드 등 투자성 상품 가입 시 17종에 달하던 서류를 10종으로 통폐합하고, 17회에 달하던 서명 횟수를 3~6회로 대폭 줄였다. 이를 통해 통상 1시간 이상 소요되던 가입 시간을 30~40분 내외로 단

축하는 체감형 제도를 마련했다.

더불어 불합리한 금리·수수료 부담을 완화하고 불합리한 금융관행과 거래절차 개선했다.

◆ ‘민생 특사경’ 띄우고 ‘AI 포털’ 가동... 감독 역량 총동원

민생금융범죄 대응에는 인공지능(AI)을 활용했다. 금감원은 보이스피싱 정보 공유·분석 AI 플랫폼 ‘ASAP’을 통해 지난해 10월부터 올해 7월까지 663억 6000만 원의 피해를 예방했다고 집계했다. 보이스피싱 피해금액은 지난해 10월 이후 10개월 연속 전년 동기 대비 감소세를 보이고 있다. 2025년 기준 1조 1137억원이었던 피해금액은 올해 7월 기준 6324억원으로 약 43% 줄어들었다.

불법사금융에 대해서는 윈스톱 종합·전담 지원체계를 마련하고, 민생금융범죄 특별사법경찰(특사경) 도입도 추진하고 있다. 보험사기에는 AI 기반 보험사기 방지 통합 플랫폼 구축 등을 검토하고 있다.

디지털 금융환경에 대응한 감독체계도 강화했다. 지난 2월 통합관제시스템(FIRST)을 가동해 중대 사이버 위협을 조기에 식별·전파했으며, 4월에는 가상자산 호가·체결정보 등을 수집·분석하는 모니터링 시스템(ORBIT)을 구축했다. 지난 8월에는 불공정거래 의심 종목 등에 대한 AI 기반 시장감시 체계도 마련했다. 금융민원·분쟁 처리를 위한 AI 기반 종합포털은 내년 1월 정식 가동할 예정이다. /신하은 기자

godhe@metroseoul.co.kr



metro

거래 폭증에도 거래소 감시인력 줄었다

올해 국내 증시 사상 최고치 갱신
시장감시본부 인력 작년보다 9명 ↓

올해 국내 증시가 사상 최고치를 경신하는 등 역대급 ‘불장’을 나타내며 거래가 급증했지만, 한국거래소의 시장감시인력은 오히려 줄어든 것으로 나타났다.

17일 국회 정무위원회 소속 국민의힘 박성훈 의원이 한국거래소로부터 제출받은 자료에 따르면 거래소 시장감시본부 인력은 지난해 말 128명에서 올해 8월 기준 119명으로 9명 줄었다.

시장감시본부 인력은 2022년 116명에서 2023년 117명, 2024년 124명으로 꾸준히 늘었으나 올해 8월 기준 감소세로 돌아섰다.

다만 불공정거래 심리를 직접 담당하는 심리요원은 올해 8월 기준 19명으로 지난 2022년 수준을 회복했다.

심리요원은 2022년 19명에서 2023년과 2024년 각각 18명, 작년에는 17명이었다. 한국거래소의 시장감시 및 심리업무는 불공정거래에 대한 초동 조사 단계로, 이후 금융당국의 조사와 검찰·법원의 판단을 통해 위법 여부가 최종 확정되는 식이다.

거래소가 심리를 거쳐 금융당국에 통보한 불공정거래 혐의는 2022년 105건, 2023년 99건, 2024년 98건, 지난해 98건을 기록했으며 올해는 8월까지 총 64건으로 집계됐다.

이재명 대통령은 작년 6월 11일 거래소를 찾아 “대한민국 주식시장에서 장난치

다가는 패가망신한다는 걸 확실하게 보여 주겠다”며 불공정거래 감시 강화를 지시한 바 있다.

이에 거래소는 시장감시본부 상무 임원을 기존 1명에서 2명으로 늘리면서 2016년 이후 처음으로 시장감시본부 아래 본부장보 2인 체제를 구성했다.

시장감시본부 인력도 늘렸지만, 휴직·연수 등으로 8월 기준 실제 인력은 119명에 그쳐 본부 전체 인원은 결과적으로 작년 말보다 감소한 것으로 알려졌다.

한편 거래소의 수수료 수입은 급증했다. 거래수수료 수입을 보면 작년 4507억원을 기록했으며 올해는 7월까지만 6917억원으로 이미 지난해 연간 수입을 넘어섰다. /신하은 기자

퇴직연금 타고 개인 국채 투자 ‘활기’

9월 발행 예정액 2300억

정부가 이달부터 퇴직연금계좌를 통한 개인투자용 국채 투자를 열어주면서 개인들의 국채 청약 규모가 눈에 띄게 늘었다.

17일 금융투자업계에 따르면 이달 개인투자용 국채 청약에서 확정기여형(DC) 퇴직연금과 개인형퇴직연금(IRP) 계좌를 통한 청약액은 1435억원으로 집계됐다. 청약은 지난 9일부터 15일까지 진행됐으며, 신한은행·하나은행·NH농협은행 등 3개 은행과 미래에셋증권·삼성증권·한국투자증권·KB증권·NH투자증권 등 5개 증권사를 통해 이뤄졌다.

퇴직연금계좌 청약의 대상이 된 채권은 10년물과 20년물이다. 재경부가 지난 달 말 발표한 9월 개인투자용 국채 발행 계획에 따르면 10년물과 20년물은 각각 1100억원과, 650억원을 발행할 예정이었다.

이달 처음 도입된 퇴직연금형 개인투자용 국채는 최근 둔화했던 개인투자용 국

채 수요를 끌어올리는 계기가 됐다.

2024년 6월 처음 도입된 개인투자용 국채는 도입 초반 3~4000억원대의 청약이 몰리며 흥행했으나, 금리 불확실성과 증시 랠리 등에 한동안 1000억원대 중반 수준에서 청약을 이어갔다.

지난 8월에는 1500억원 예정에 1300억원대 자금이 들어왔다. 7월에는 1600억원 예정에 1200억원대, 6월에는 2000억원 예정에 1400억원대 자금이 들어오며 한동안 모집 예정 금액을 채우지 못했다.

9월 개인투자용 국채의 전체 발행 예정액은 2300억원이다. 퇴직연금 계좌와 일반 개인투자 창구가 별도로 운영됐을 뿐, 발행 물량은 전체 한도 기준으로 관리됐다. 정부에서는 퇴직연금과 일반창구를 합쳐 9월 발행 예정 물량은 소화된 것으로 봤다. 세부적인 배정 결과는 중도 환매 결과를 포함해 오는 20일 발표될 예정이다. /신하은 기자

TIGER 미국 커버드콜 ETF 3조 돌파

미래에셋 2종, 개인 투자자 몰려

미래에셋자산운용은 ‘TIGER 미국S&P500타겟데일리커버드콜ETF’와 ‘TIGER 미국나스닥100타겟데일리커버드콜ETF’ 두 상품의 합산 순자산이 3조원을 돌파했다고 17일 밝혔다. 16일 기준 순자산은 각각 6501억원과 2조 4441억원으로, 두 상품이 합산 3조원을 넘어섰다.

두 상품은 만기가 짧은 데일리 옵션을 약 10% 수준으로만 매도하는 타겟데일리커버드콜 전략을 적용해, 기초지수 상승

의 약 90% 수준으로 참여하면서 동시에 월 단위 현금흐름을 제공하는 것이 특징이다. 옵션 매도 비중을 낮게 유지함으로써 기초지수의 장기 성장성을 최대한 추종하면서도 안정적인 분배 재원을 확보할 수 있도록 설계됐다.

‘TIGER 미국S&P500타겟데일리커버드콜ETF’는 16일 기준 순자산 6501억원 규모로, 상장 후 누적 개인 순매수 3787억원을 기록하고 있다. 최근에는 분배정책을 월말에서 월중으로 변경하고, 기존 옵션 프리미엄 수익에 더해 편입 주식에서



발생하는 배당수익도 분배재원에 포함하도록 했다. S&P500의 장기 성장성과 정기적인 현금흐름을 함께 추구하는 투자자들의 관심이 이어지고 있다.

‘TIGER 미국나스닥100타겟데일리커버드콜ETF’는 순자산 2조 4441억원으로 국내 상장 해외 대표지수 커버드콜 ETF 가운데 최대 규모다. /신하은 기자

내부통제 이행 여부 확인 체계

금융회사의 내부통제 책임을 구체화하는 책무구조도가 실제 업무 과정에서 이행되는지를 점검하는 관리체계가 강화되고 있다. 한양증권은 임원과 부서별 책무를 시스템으로 관리하고 월별·분기별 점검을 통해 내부통제 이행 여부를 확인하

는 체계를 마련했다.

한양증권은 ‘책무구조도 관리시스템’을 구축하고 부서별 책무 이행점검을 시행하고 있다고 17일 밝혔다.

한양증권은 ‘금융회사의 지배구조에 관한 법률(자배구조법)’ 시행에 따라 책무구조도를 6월에 도입하고 이를 체계적으로 운영하기 위한 관리시스템을 마련했다. /신하은 기자